

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN TEORETIK.....	12
A. Deskripsi Konseptual	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
2. Kualitas Produk.....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	22
4. Citra Merek	27
B. Hasil Penelitian yang Relevan	35
C. Kerangka Teoretik	52
D. Perumusan Hipotesis.....	56
BAB III	57
METODOLOGI PENELITIAN.....	57
A. Tempat dan Waktu Penelitian	57
1. Tempat Penelitian	57

2.	Waktu Penelitian	57
B.	Metode Penelitian	57
1.	Metode	57
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	59
C.	Populasi dan Sampling.....	60
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	61
2.	Kualitas Produk (Variabel X_1)	65
3.	Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)	69
4.	Citra Merek (Variabel X_3).....	73
E.	Teknik Analisis Data.....	77
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	77
2.	Persamaan Regresi Sederhana	78
3.	Uji Hipotesis	79
4.	Analisis Korelasi Sederhana	80
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	80
BAB IV	81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A.	Deskripsi Data.....	81
1.	Data Kepuasan Pelanggan.....	81
2.	Data Kualitas Produk	84
3.	Data Kualitas Pelayanan	87
4.	Data Citra Merek.....	90
B.	Pengujian Hipotesis	93
1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	93
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	97
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	99
4.	Pengujian Analisis Korelasi Sederhana	101
5.	Pengujian Koefisien Determinasi.....	103
C.	Pembahasan.....	105
BAB V	109
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	109
A.	Kesimpulan	109

B. Implikasi	110
C. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	209

DAFTAR TABEL

Tabel II 1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel II 2. Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	46
Tabel III 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	62
Tabel III 2. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	62
Tabel III 3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk.....	66
Tabel III 4. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk.....	66
Tabel III 5. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel III 6. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel III 7. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek	74
Tabel III 8. Skala Penilaian Instrumen Citra Merek	75
Tabel IV 1. Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel IV 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	82
Tabel IV 3. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel IV 4. Statistika Deskriptif Kualitas Produk	85
Tabel IV 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	85
Tabel IV 6. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk	87
Tabel IV 7. Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan	88
Tabel IV 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	88
Tabel IV 9. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel IV 10. Statistika Deskriptif Citra Merek.....	91
Tabel IV 11. Distribusi Frekuensi Citra Merek	91

Tabel IV 12. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Citra Merek.....	92
Tabel IV 13. Hasil Uji Normalitas	94
Tabel IV 14. Hasil Uji Linieritas Variabel X_1 dengan Variabel Y	95
Tabel IV 15. Hasil Uji Linieritas Variabel X_2 dengan Variabel Y	95
Tabel IV 16. Hasil Uji Linieritas Variabel X_3 dengan Variabel Y	96
Tabel IV 17. Uji Regresi Sederhana	97
Tabel IV 18. Uji Regresi Sederhana	98
Tabel IV 19. Uji Regresi Sederhana	98
Tabel IV 20. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	99
Tabel IV 21. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	100
Tabel IV 22. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	101
Tabel IV 23. Uji Analisis Korelasi Sederhana.....	101
Tabel IV 24. Uji Analisis Korelasi Sederhana.....	102
Tabel IV 25. Uji Analisis Korelasi Sederhana.....	102
Tabel IV 26. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	103
Tabel IV 27. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	104
Tabel IV 28. Uji Koefisien Determinasi Citra Merek (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar I 1. Waralaba Luar Negeri.....	3
Gambar I 2. Survei Kepuasan Pelanggan.....	5
Gambar I 3. Survei Kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar I 4. Survei Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar II 1. Dimensi Citra Merek	32
Gambar III 1. Konstelasi X_1 , X_2 dan X_3 (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1– <i>Survey</i> Awal Penelitian.....	115
Lampiran 2–Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	116
Lampiran 3–Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	118
Lampiran 4–Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	119
Lampiran 5–Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	120
Lampiran 6–Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	121
Lampiran 7–Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Produk)	122
Lampiran 8– Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Produk)	124
Lampiran 9– Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	125
Lampiran 10– Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	126
Lampiran 11–Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Kualitas Produk)	127
Lampiran 12– Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	128
Lampiran 13– Data Mentah Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan).....	130
Lampiran 14– Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	131
Lampiran 15–Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	132
Lampiran 16–Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	133
Lampiran 17–Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₃ (Citra Merek).....	134
Lampiran 18–Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₃ (Citra Merek).....	136
Lampiran 19–Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₃ (Citra Merek)	136
Lampiran 20–Data Perhitungan Validitas Variabel X ₃ (Citra Merek).....	138
Lampiran 21–Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₃ (Citra Merek).....	139
Lampiran 22–Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)....	140

Lampiran 23–Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	142
Lampiran 24–Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	147
Lampiran 25–Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	148
Lampiran 26–Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	149
Lampiran 27–Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Produk).....	150
Lampiran 28–Data Mentah Variabel X ₁ (Kualitas Produk).....	152
Lampiran 29–Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ (Kualitas Produk).	157
Lampiran 30–Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	158
Lampiran 31–Skor Indikator Dominan Variabel X ₁ (Kualitas Produk).....	159
Lampiran 32–Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	160
Lampiran 33–Data Mentah Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	162
Lampiran 34–Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	167
Lampiran 35–Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	168
Lampiran 36–Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan).....	169
Lampiran 37–Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₃ (Citra Merek)	170
Lampiran 38–Data Mentah Variabel X ₃ (Citra Merek)	172
Lampiran 39–Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₃ (Citra Merek)	177
Lampiran 40–Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₃ (Citra Merek).....	178
Lampiran 41–Skor Indikator Dominan Variabel X ₃ (Citra Merek).....	179
Lampiran 42–Perhitungan Uji Normalitas	180

Lampiran 43–Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$..	181
Lampiran 44–Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_1	182
Lampiran 45–Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X_1	183
Lampiran 46–Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_1	184
Lampiran 47–Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1	185
Lampiran 48–Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$..	186
Lampiran 49–Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_2	187
Lampiran 50–Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X_2	188
Lampiran 51–Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_2	189
Lampiran 52–Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_2	190
Lampiran 53–Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_3$..	191
Lampiran 54–Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X_3	192
Lampiran 55–Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X_3	193
Lampiran 56–Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X_3	194
Lampiran 57–Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_3	195
Lampiran 58–Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	196
Lampiran 59–Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	197
Lampiran 60–Hasil <i>Survey</i> Awal	198
Lampiran 61–Daftar Nama Responden Uji Coba	203
Lampiran 62–Daftar Nama Responden Final	204